

OneZurich 客戶網上服務平台 使用指南



2022年4月版本

蘇黎世人壽（於英格蘭及威爾斯註冊成立之有限公司）
蘇黎世保險有限公司（於瑞士註冊成立之有限公司）
蘇黎世人壽保險（香港）有限公司（於香港註冊成立之有限公司）

目錄

1. 簡介
2. 登記
3. 我的保單
4. 索償
5. 更新聯絡資料
6. 更改或忘記用戶名稱 / 密碼
7. 常見問題

1. 簡介

OneZurich 客戶網上服務平台 – 專為蘇黎世一般保險及人壽保險客戶而設的一站式平台，讓您無論身在何地，都能隨時享受 7x24 的個性化服務。

您可透過桌面或手提電話登入 OneZurich 以享受以下服務：



一站式查閱一般保險及人壽保險保單
您可查閱您的一般保險及人壽保險保單。



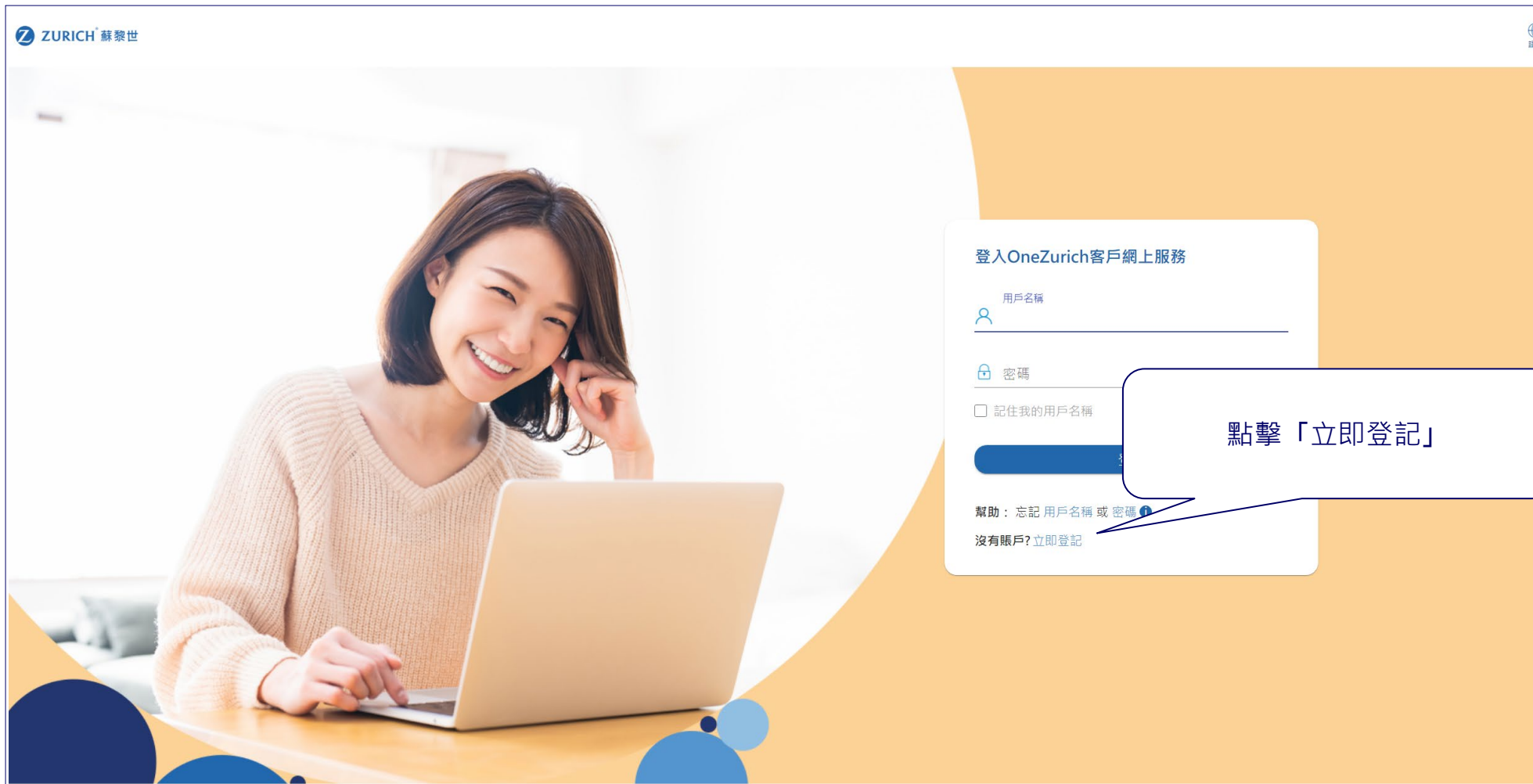
輕鬆地更改聯絡資料
您可輕鬆地更改您的聯絡資料，而無需致電熱線或提交任何表格。



查閱索償紀錄及狀態
您可查閱過去三年內每份保單的索償紀錄和索償狀態，亦可於有需要時上載補充文件。

2. 登記

開始



2. 登記 (續)

第一步
輸入個人資料

第二步
點擊啟動連結
(短訊 / 電郵)

登記OneZurich客戶網上服務

1 輸入個人資料 2 設定登入帳戶 進入

香港身份證號碼 / 護照號碼 ①

顯示香港身份證號碼 / 護照號碼

電郵地址

手提電話號碼

852

我已經細閱及同意接納條款及細則和收集個人資料聲明。

返回 下一步

若您以一個香港身份證號碼 / 護照號碼購買保單，但使用不同的全名 (即「CHAN Tai Man」和「CHAN Tai Man Peter」) ，您或無法登記。請聯絡我們。

點擊「條款及細則」及「收集個人資料聲明」，然後關閉新頁面以返回登記網頁並別選方格。

ZURICH 蘇黎世

■ 您好！

您的OneZurich客戶網上服務帳戶已成功開立！請按以下連結啟動您的個人帳戶。

[立即啟動 Activate Now](#)

提醒您，此連結於72小時內有效。如逾期請重新進行登記。

如須協助，請按此聯絡我們。

蘇黎世保險 (香港)

此電郵由電腦系統自動傳送，請勿回覆。

Hi ■

Your OneZurich Customer eService account has been successfully created! Please click the above "Account Activation" link to activate your account.

This activation link is only valid for 72 hours. Please register again if it expired.

For any assistance, please click [here](#) to contact us.

Zurich Insurance (Hong Kong)

This is an automatically generated email, please do not reply.

2. 登記 (續)

第三步

設定用戶名稱及密碼

登記OneZurich客戶網上服務

1 2 3

輸入個人資料 設定登入賬戶 進入客戶網上服務

設定用戶名稱(預設值為您的香港身份證號碼 / 護照號碼)

顯示用戶名稱

設定密碼

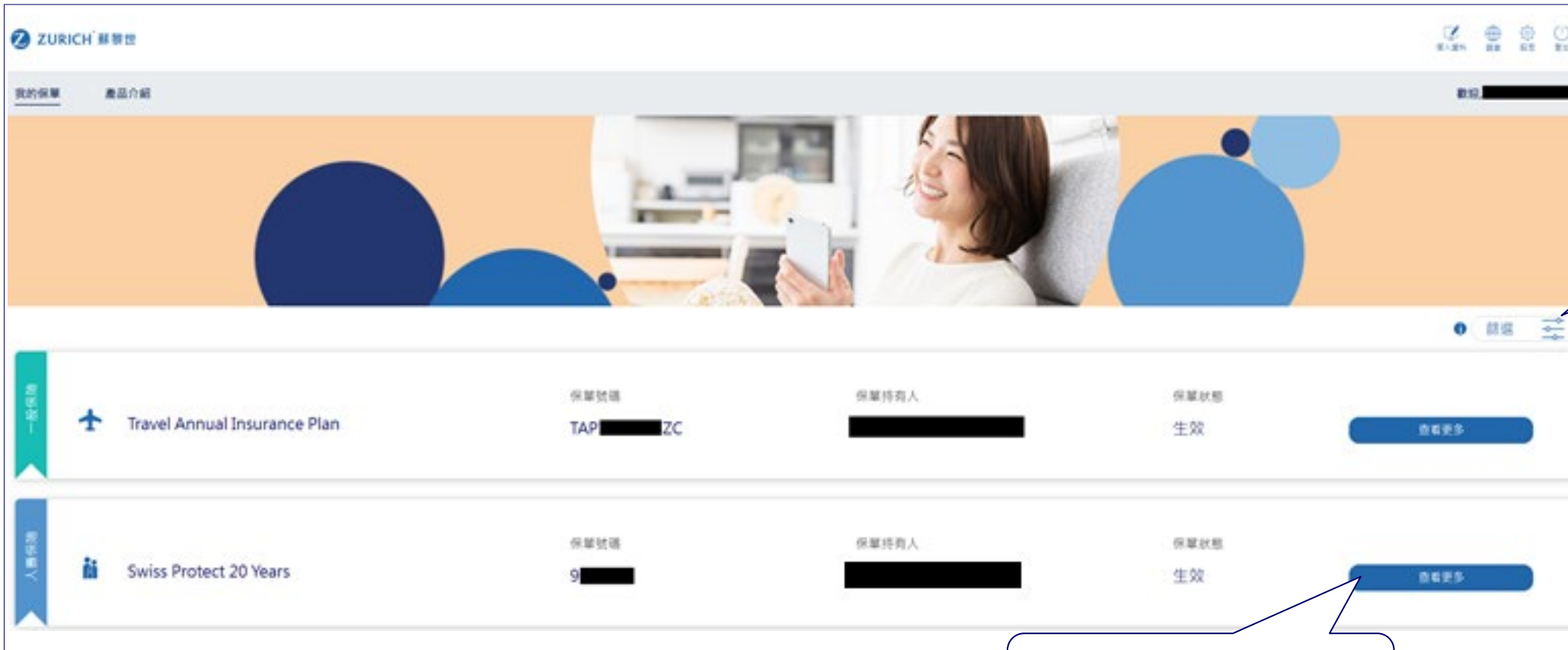
確認密碼

下一步

3. 我的保單



3. 我的保單



The screenshot shows the Zurich insurance portal interface. At the top, there is a navigation bar with '我的保單' (My Policies) and '產品介紹' (Product Introduction). Below this is a large banner image of a smiling woman. The main content area displays a list of policies with columns for policy name, policy number, policyholder, and status. Two policies are visible: 'Travel Annual Insurance Plan' and 'Swiss Protect 20 Years'. Each policy entry has a '查看更多' (View More) button.

保險種類	保單號碼	保單持有人	保單狀態	操作
✈️ 旅遊保險	TAP [REDACTED] ZC	[REDACTED]	生效	查看更多
👤 人壽保險	9 [REDACTED]	[REDACTED]	生效	查看更多

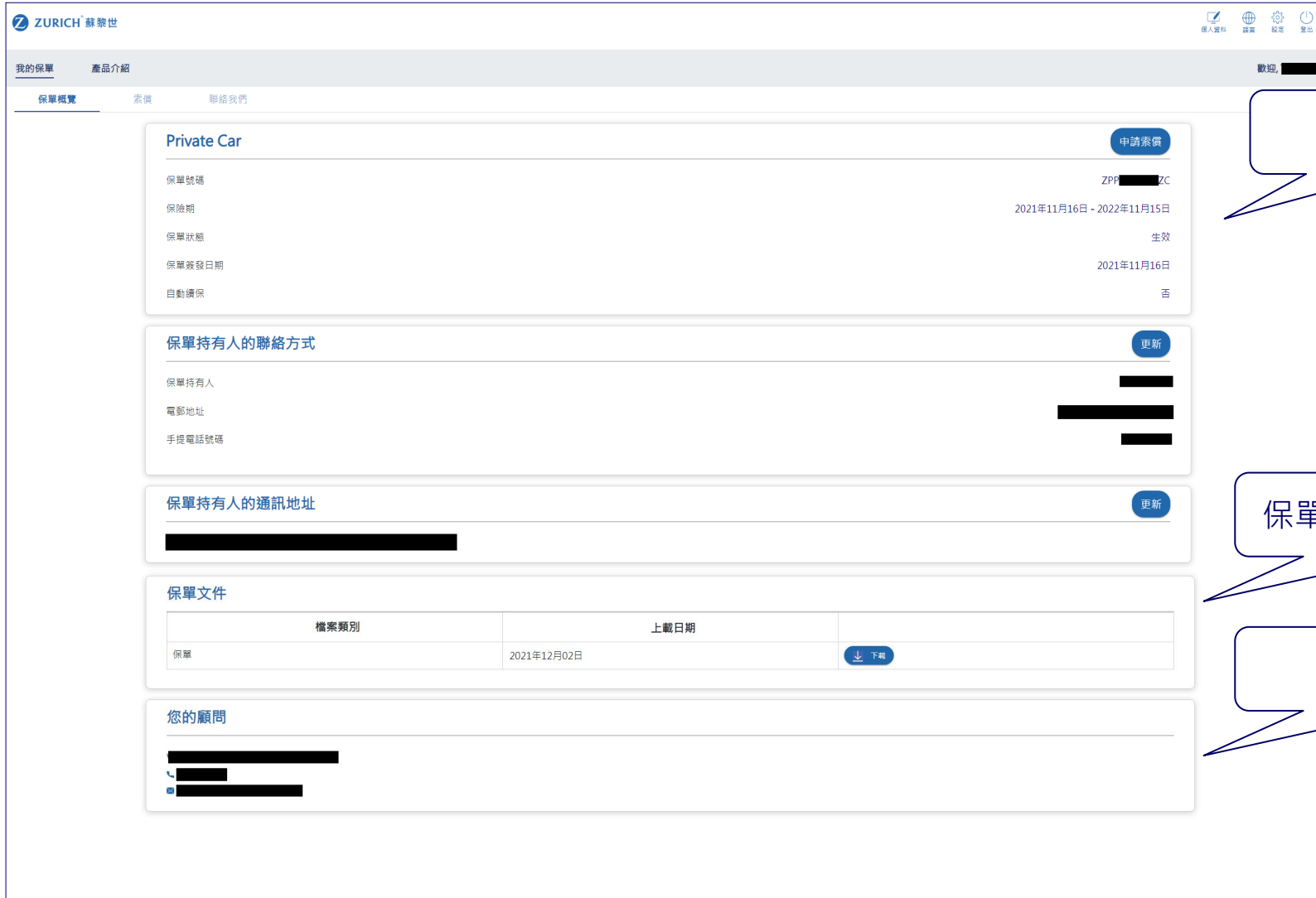
篩選生效或失效保單

按此查看更多保單資料

備註：

- 1. 只適用於個人保單
- 2. 包括失效少於一年之保單

3. 我的保單 - 保單概覽



The screenshot shows the '我的保單' (My Policy) overview page for a 'Private Car' policy. The page includes a navigation bar with '我的保單' and '產品介紹', and a sub-navigation bar with '保單概覽', '索償', and '聯絡我們'. The main content is organized into several sections:

- Private Car**: Includes a '申請索償' button and details such as '保單號碼' (ZPF-XXXX-ZC), '保險期' (2021年11月16日 - 2022年11月15日), '保單狀態' (生效), '保單簽發日期' (2021年11月16日), and '自動續保' (否).
- 保單持有人的聯絡方式**: Includes fields for '保單持有人', '電郵地址', and '手提電話號碼', with a '更新' button.
- 保單持有人的通訊地址**: Includes a field for the address, with a '更新' button.
- 保單文件**: A table listing documents with columns for '檔案類別', '上載日期', and a '下載' button.
- 您的顧問**: Includes fields for the advisor's name, phone number, and email address.

檔案類別	上載日期	操作
保單	2021年12月02日	↓ 下載

保單資料

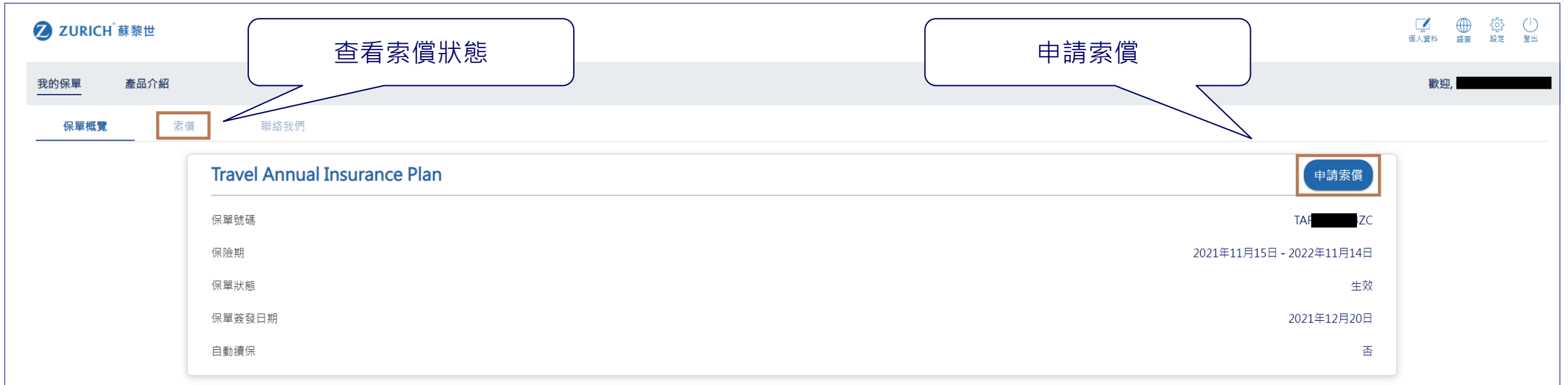
保單文件 (本保單年度)

顧問聯絡資料

4. 索償



4. 索償



The screenshot displays the Zurich insurance portal interface. At the top left is the Zurich logo and name. The main navigation bar includes '我的保單' (My Policy) and '產品介紹' (Product Introduction). Below this, there are sub-navigation options: '保單概覽' (Policy Overview), '索償' (Claims), and '聯絡我們' (Contact Us). The '索償' option is highlighted with a callout box labeled '查看索償狀態' (View Claim Status). In the top right corner, there are utility icons for '個人資料' (Personal Information), '語言' (Language), '設定' (Settings), and '登出' (Logout), along with a '歡迎, [Redacted]' greeting. The main content area shows the 'Travel Annual Insurance Plan' details, with an '申請索償' (Apply for Claim) button highlighted by a callout box labeled '申請索償' (Apply for Claim). Below the plan title, a table lists key policy information:

Field	Value
保單號碼	TA[Redacted]ZC
保險期	2021年11月15日 - 2022年11月14日
保單狀態	生效
保單簽發日期	2021年12月20日
自動續保	否

5. 更新聯絡資料

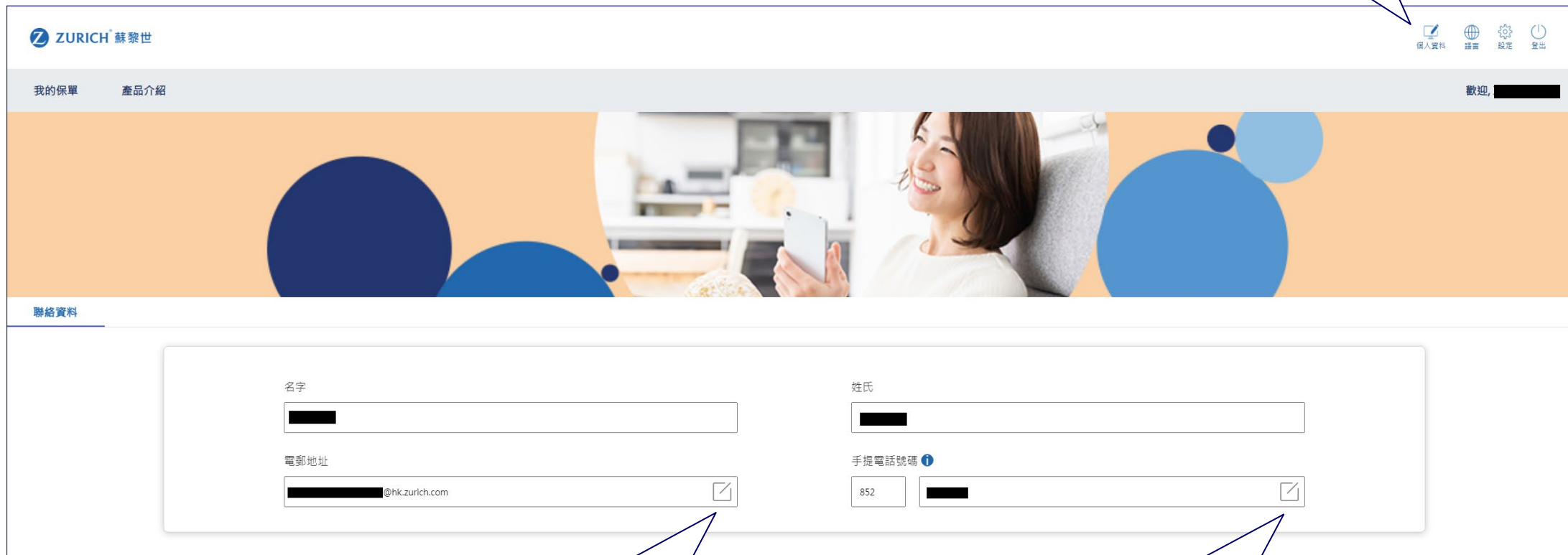


5. 更新聯絡資料

電郵地址及手提電話號碼 (適用於一張或以上保單)

1

點擊「個人資料」



The screenshot shows the Zurich user interface. At the top left is the Zurich logo and name. On the right, there are navigation icons for '個人資料' (Personal Information), '語音' (Voice), '設定' (Settings), and '登出' (Logout). Below the navigation bar, there are links for '我的保單' (My Policies) and '產品介紹' (Product Introduction), and a '歡迎' (Welcome) message. The main content area features a banner image of a smiling woman on a phone. Below the banner, the '聯絡資料' (Contact Information) section is highlighted. It contains four input fields: '名字' (Name), '姓氏' (Surname), '電郵地址' (Email Address), and '手提電話號碼' (Mobile Phone Number). The email field shows a partial address ending in '@hk.zurich.com'. The mobile number field shows the prefix '852' followed by a redacted number. Each field has a checkmark icon to its right, indicating a save or confirm action.

2

更改電郵地址

3

更改手提電話號碼

5. 更新聯絡資料 (續)

電郵地址及手提電話號碼 (適用於一張或以上保單)

4

輸入並確認電郵地址
/ 手提電話號碼

5

點擊「確定」

6

選擇需要更新
資料的保單

7

點擊「確定」



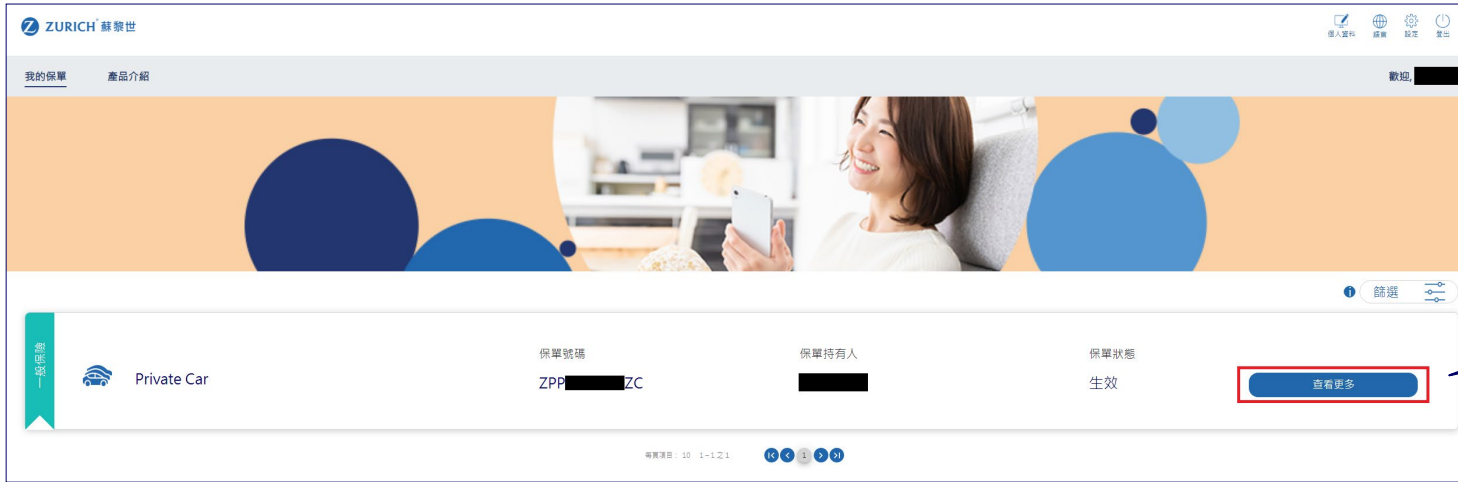
The screenshot shows a form for updating contact information. It includes fields for '新電郵地址' (New email address), '認新電郵地址' (Confirm new email address), '新手提電話號碼' (New mobile phone number), and '確認手提電話號碼' (Confirm mobile phone number). There are also fields for '姓氏' (Surname). At the bottom, there are two buttons: '確定' (Confirm) and '取消' (Cancel).



The screenshot shows a dialog box titled '聯絡資料' (Contact Information) with a close button (X). The text inside says '請選擇需要更新資料的保單。' (Please select the policy for which you want to update the information.). Below this, there are three checkboxes: '適用於所有保單' (Apply to all policies), '7 [redacted] 0 Deluxe Link', and '1 [redacted] 9 Smart Living'. At the bottom, there are two buttons: '確定' (Confirm) and '取消' (Cancel).

5. 更新聯絡資料 (續)

通訊地址 (適用於一張保單)

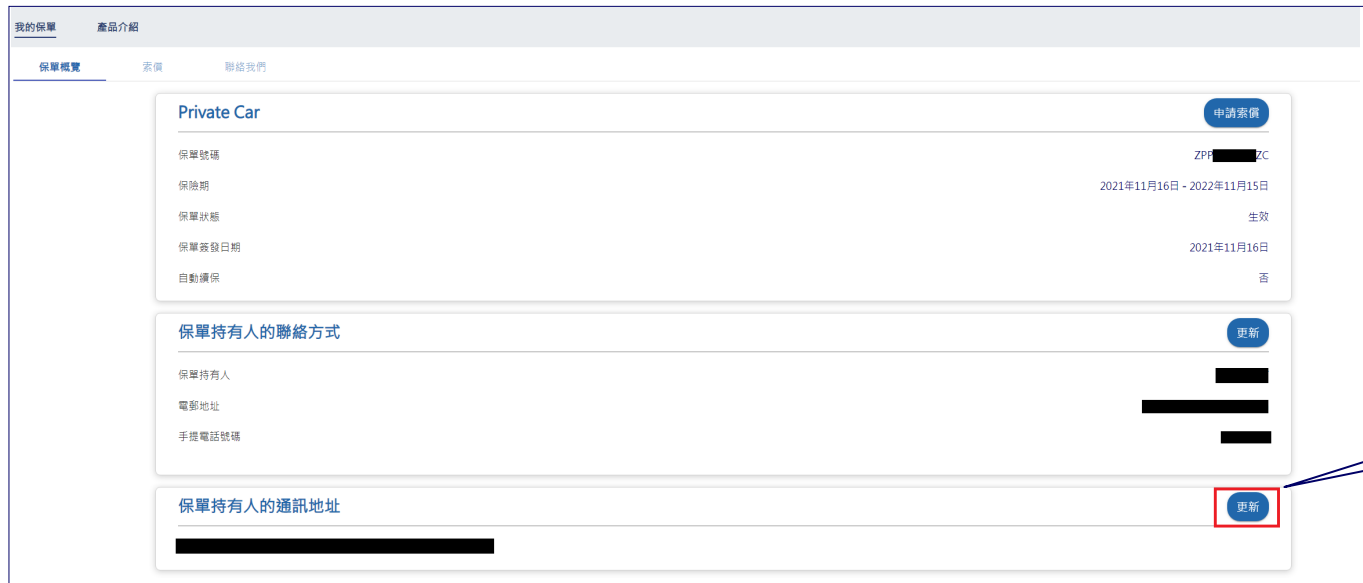


1

點擊「查看更多」

備註

若您已於同一天內申請更新電郵地址 / 手提電話號碼，請於下一個工作天申請更新通訊地址。



2

點擊「更新」

6. 更改或忘記 用戶名稱 / 密碼



更改用戶名稱



ZURICH 蘇黎世

我的保單 產品介紹 歡迎 [用戶名]

賬戶設定

用戶名稱 [紅筆圖標]

密碼 [紅筆圖標]

點擊「設定」 1

點選修改按鈕 2



更改賬戶名稱

* 新賬戶名稱

* 輸入您的密碼

確定 取消

輸入新的用戶名稱並輸入密碼 3

4 點擊「確定」

忘記用戶名稱

登入OneZurich客戶網上服務

用戶名稱

密碼

記住我的用戶名稱

登入

幫助：忘記用戶名稱 或 密碼

沒有賬戶？

1

點擊「用戶名稱」

忘記用戶名稱

香港身份證號碼 / 護照號碼

顯示香港身份證號碼 / 護照號碼

我們將透過短訊或電郵將用戶名稱發送給您。

請選擇以下一種方式取得您的用戶名稱

短訊 電郵

輸入您的手提電話號碼

輸入您的電郵地址

返回 下一步

2 輸入香港身份證號碼或護照號碼

3 選擇取得用戶名稱的方式

4 輸入手提電話號碼或電郵地址

5 點擊「下一步」

更改密碼



ZURICH 蘇黎世

我的保單 產品介紹 歡迎 [用戶名稱]

賬戶設定

用戶名稱 [用戶名稱] 點選修改按鈕

密碼 [密碼] 點選修改按鈕

1 點擊「設定」

2 點選修改按鈕



更改賬戶密碼

* 當前密碼 輸入當前密碼

* 新密碼 輸入並確認新密碼

* 確認新密碼

5 點擊「確定」

3 輸入當前密碼

4 輸入並確認新密碼

忘記密碼



7. 常見問題



常見問題

1. OneZurich 客戶網上服務平台支援甚麼裝置？

- 建議裝置為電腦 (Google Chrome 或 Microsoft Edge) 及手提電話 (iOS 或 Android) 。

2. 於登記賬戶時，為甚麼平台會顯示訊息「我們現時未能為您開立賬戶」？

OneZurich 目前支援部份產品的個人客戶。在以下情況下，您將暫時無法開立賬戶：

- 您所持有的保單為聯名保單或按揭火險保單。
- 您目前未有持有生效之保單，而其他保單已經失效多於一年。
- 您目前或曾經持有的人壽保單，但相關保單下的聯絡資料並未包括您的電郵地址及聯絡電話。

3. 我忘記了用戶名稱及密碼。我該怎樣做？

- 請於平台首頁點選忘記「用戶名稱」或「密碼」。您可參閱此使用指南的第 16 至 20 頁。

4. 我未能收到重發用戶名稱或重設密碼之短訊。我該怎樣做？

- 您可考慮選擇以電子郵件形式取得用戶名稱或重設密碼。若問題持續，[請聯絡我們](#)。

5. 我無法查閱我名下所有的保單。我該怎樣做？

- 一般而言，您可查閱您名下所有生效之保單。至於失效之保單，您可於失效日期起一年內查閱。
- 請留意此網上服務平台目前只支援部份產品的個人客戶。若您所持有的保單為聯名保單或按揭火險保單，將暫時未能查閱相關保單。

常見問題 (續)

6. 我無法更新我的手提電話號碼。我該怎樣做？

- 請確保您目前及新的手提電話號碼皆為香港電話號碼。若您希望更新非香港電話號碼，[請聯絡我們](#)。
- 請留意您可以每天更新電話號碼資料一次。若您已於同一天遞交更新申請（包括電郵地址 / 手提電話號碼 / 通訊地址），請於下一個工作天再試。



立即體驗OneZurich!

